

OPTIMALISASI PENANGANAN KELUHAN PASIEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT

Makmur Sujarwo

Universitas Pancasakti Tegal
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
makmursujarwo@gmail.com

Subekti

Universitas Pancasakti Tegal
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
subekti.ups@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan pasien telah dioptimalkan pada rumah sakit di kota Tegal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasiennya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 145 pasien rumah sakit, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan di rumah sakit-rumah sakit kota Tegal. Responden menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel yang diteliti, kemudian dianalisis dengan menggunakan Uji Regresi Berganda menggunakan SPSS 22.

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi ;*visibility*, *accessibility*, dan *responsiveness*. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Masing-masing variabel ditunjukkan dengan nilai regresi 0.348 untuk variabel *visibility*, 0.395 untuk variabel *accessibility* dan 0.233 untuk variabel *responsiveness* dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 artinya kurang dari 0.05 sehingga signifikan.

Sehingga pihak rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan; kualitas petugas customer service sehingga keluhan pasien dapat tertangani secara langsung, menyediakan layanan telepon/call center/contact center sehingga pasien dapat mengetahui informasi tentang praktek dokter, ketersediaan kamar dll , menyediakan website rumah sakit sehingga pasien dapat mengupdate informasi dan menyediakan kotak saran dan kritik sehingga pasien dapat memberikan saran dan kritik secara tertutup, memberikan layanan yang mudah kepada pasien, menangani pasien secara cepat dan tidak birokratis sehingga pasien tidak di ping pong serta karyawan, paramedis dan dokter membantu pasien dengan tanggap dan cekatan, dan pelayanan administrasi yang tidak bertele-tele.

Kata Kunci :Kepuasan dan keluhan pasien, accessibility, visibility, dan responsiveness.

PENDAHULUAN

Pasien sebagai konsumen pada sebuah rumah sakit sangat mengharapkan pelayanan kesehatan yang optimal. Ketika kinerja pelayanan rumah sakit tidak sesuai yang diharapkan maka pasien akan kecewa. Kekecewaan tersebut akan mengakibatkan perilaku konsumen untuk mengurangi penggunaan jasa layanan pada rumah sakit tersebut. Kekecewaan merupakan bagian dari ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan yang diharapkan. Menurut Kotler, (1996), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel , (1990), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Rumah sakit yang mendapatkan kepuasan pelanggan yang tinggi tentu akan dapat memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Demikian pula sebaliknya, jika kepuasan pelanggannya rendah maka rumah sakit tersebut tidak dapat memenangkan pasar persaingan dengan kompetitornya. Menurut Levitt (1987), syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Andri Irawan (2016), menyimpulkan bahwamanajemen komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke belum menunjukkan hasil yang baik. Hanya ada kotak saran sebagai alternatif menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani

(<http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas> , Volume 5 No 01 Tahun 2016). Berdasarkan hasil temuan data yang dilakukan oleh Honny Nur Afidah (2013), menyimpulkan bahwa mekanisme komplain di RSUD Haji Surabaya berjalan secara efektif, ditunjukkan oleh aspek *accessible*, *empathy*, dan *fairness* dalam menangani keluhan pelanggan berjalan secara optimal dan sesuai dengan prosedur yang berlaku (Kebijakan dan Manajemen Publik, ISSN, 2303-341X , Volume 1, No.1 , Januari 2013).

Dalam Strategi Pemasaran, Fandy Tjiptono (2008) terdapat beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya adalah strategi penanganan keluhan yang efisien (Schnaars, 1991).

Rumah sakit di kota Tegal, baik milik pemerintah maupun swasta terlihat cukup bersaing dalam melayani pasiennya. Pembangunan gedung baru yang cukup representatif merupakan salah satu bukti

sebagai tangibles (bukti fisik) agar pelayanan kepada pasien lebih optimal. Adanya keluhan-keluhan pasien yang tidak tertangani dengan baik akan menurunkan kualitas layanan rumah sakit tersebut. Jika kualitas layanan kepada pasien menurun tentu akan menimbulkan ketidakpuasan atau kekecewaan kepada pasien. Tentu itu pula yang dapat meningkatkan persaingan antar rumah sakit tersebut. Dari hal inilah, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian bagaimana rumah sakit di Kota Tegal telah mengoptimalkan strategi penanganan keluhan pasien yang efektif agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana strategi penanganan keluhan pasien yang efisien telah di implementasikan pada rumah sakit-rumah sakit di Kota Tegal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Tinjauan Literatur Dan Pengembangan Hipotesis

Definisi kepuasan pelanggan

Menurut Day (dalam Tse dan wilton, 1988), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel , (1990), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi

purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Menurut Kotler, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sementara Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Krowinsky dan Steiber (1996) mengajukan sepuluh elemen sebagai faktor-faktor yang perlu diamati dalam mengkaji kepuasan pasien, yaitu: keterjangkauan (accessibility), ketersediaan sumber daya (availability of resources), kontinuitas pelayanan (continuity of care), efektivitas (terhadap hasil) (efficacy atau outcomes of care), keuangan (finance), humanitas (humaness), ketersediaan informasi (information gathering), pemberian informasi (information delivering), kenyamanan lingkungan (pleasantness of surrounding), serta kualitas dan kompetensi petugas (quality atau competence).

Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Salah satu strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono (2008) yaitu strategi penanganan keluhan yang efisien. Strategi penanganan

keluhan yang efisien merupakan penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan abadi). Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Sumber masalah perlu dibatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Terdapat empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu :

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Lina Marlina (2017) menyimpulkan bahwa Tata kelola Keluhan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit Tenggarong Seberang sudah dikelola dengan baik sesuai dengan Prinsip-Prinsip Dasar Tata Kelola yang baik yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Keadilan dan Kewajaran (Jurnal Administrative Reform, Vol 5, No 2, Juni 2017).

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama tentang Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, menunjukkan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten memiliki persepsi yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterimanya (dirasakan) yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empath*, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 – 110.

Penelitian yang dilakukan oleh Muh.Anwar Hafid (2014) menyimpulkan bahwa kinerja perawat mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu yankestis dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech yusuf Kabupaten Gowa (Jurnal Kesehatan : Volume VII no.2 /2014).

Sedangkan penelitian yang dilakukan Muhadi (2016) Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irj) RSUD Dr. Soetomo Pasien mengeluh tentang antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif. Dimana pasien merasa kesulitan menyesuaikan persyaratan administrasi pasien BPJS kesehatan dengan model kepesertaan lama atau asuransi kesehatan. Sosialisasi yang kurang menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan BPJS kesehatan tidak relevan dan membingungkan. Akibatnya tidak jarang staf rumah sakit menerima komplain atau kemarahan pasien, dituduh mempersulit, bahkan dituding mencari keuntungan.

Hasil penelitian Andri Irawan, dkk (2016) menunjukan bahwa manajemen komplain di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke belum

menunjukkan hasil yang baik. Hanya ada kotak saran sebagai alternatif menerima keluhan yang masuk secara tidak langsung, dan dalam penanganannya belum maksimal. Hal ini terbukti dari masih lambatnya pengelolaan serta tidak adanya penyampaian informasi dari rumah sakit kepada pasien bahwa keluhan yang masuk sudah ditangani. Yang menjadi faktor pendukung dalam manajemen komplain di RSUD Merauke adalah adanya SOP dan fasilitas komplain. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah sumber daya manusia yang masih lemah dan sosialisasi tentang komplain yang belum berjalan. (<http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas> Volume 5 No 01 Tahun 2016)

Berdasarkan hasil uraian di atas maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1: Optimalisasi penanganan keluhan pasien dengan variabel *accessibility* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di Kota Tegal.

H2: Optimalisasi penanganan keluhan pasien dengan variabel *visibility* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di Kota Tegal.

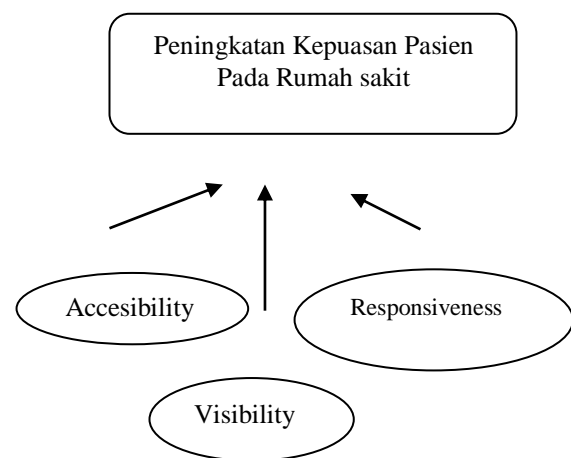
H3: Optimalisasi penanganan keluhan pasien dengan variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di Kota Tegal.

Metode Penelitian

Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis ini menggambarkan adanya optimalisasi penanganan keluhan pasien yang efisien dengan variabel-variabel *accessibility*, *visibility*, dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada rumah sakit di Kota Tegal.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis



Jenis dan Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pasien (baik rawat inap maupun rawat jalan) sebagai responden yang ada di rumah sakit Kota Tegal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumah sakit yang ada di kota Tegal, yaitu RSUD Kardinah dan RSUI Harapan Anda. Menurut Gay dan Diehl (1992) pada kajian untuk kelas bisnis dan manajemen memberikan saran ukuran sampel minimal untuk penelitian korelasi, jumlah sampel minimum adalah 30

subjek. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diolah sebanyak 145 sampel dengan pasien dari beberapa rumah sakit tersebut sebagai responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Dengan kuesioner ini, responden diharapkan membaca dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Setelah itu, diharapkan langsung adanya tanggapan dari responden dan dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah mereka mengisinya. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala likert 5 poin (1 : Sangat Tidak Setuju hingga 5 : Sangat Setuju).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *teknik analisis regresi* untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hair et al (1998) menyatakan bahwa regresi berganda merupakan teknik statistik yang menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Regresi berganda juga dapat memperkirakan kemampuan prediksi dari serangkaian variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair et al, 1995). Berikut ini adalah persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k + e_i$$

Keterangan : Y : Kepuasan Pasien, X_1 : *visibility*, X_2 : *acesibility*, X_3 : *responsiveness*, a : Konstanta, b_1 , b_2 : Koefisien Regresi, e : error

Pengujian Hipotesa

Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh *visibility*, *acesibility*, dan *responsiveness*, terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam memilih jasa rumah sakit di kota Tegal secara parsial.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui *visibility*, *acesibility*, dan *responsiveness*, terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam memilih jasa rumah sakit di kota Tegal secara simultan.

Dimensionalisasi Variabel

1. Variabel *visibility* terdiri dari dimensi tersedianya *customer service* departemen dengan indikatornya adanya penanganan keluhan pasien secara langsung ; dimensi tersedianya telepon/call center/contact center dengan indikatornya pasien dapat melakukan call setiap saat untuk mengetahui informasi tentang praktek dokter, ketersediaan kamar dll ; dimensi tersedianya email, website rumah sakit dengan indikatornya pasien dapat mengupdate informasi ; dimensi tersedianya kotak saran dan kritik dengan indikatornya pasien dapat memberikan saran dan kritik secara tertutup ;

2. Variabel *accessibility* meliputi dimensi dimensi layanan mudah dengan indikatornya layanan mudah diakses pasien ; dimensi kecepatan penanganan pasien dengan indikatornya pasien dapat tertangani secara cepat oleh pihak rumah sakit ; dan dimensi tidak birokratis dengan indikatornya pasien tidak di ping pong
3. Variabel *responsiveness* terdiri dari dimensi variabel paramedis dan dokter membantu pasien dengan tanggap dengan indikatornya meliputi ; pasien dibantu dan dilayani oleh karyawan rumah sakit dengan tanggap, pelayanan administrasi yang tidak bertele-tele, petugas para medis dan dokter menangani pasien dengan cekatan.

Hasil dan Pembahasan

Objek penelitian ini adalah para pasien baik pasien rawat jaga maupun pasien rawat inap (sebagai responden) yang ada pada rumah sakit- rumah sakit di kota Tegal. Kuesioner disebar sebanyak 160 buah, dan kembali ke peneliti sebanyak 145 buah kuesioner. Kuisisioner disebarkan pada pasien-pasien rumah sakit di kota Tegal yaitu RSUD Kardinah dan RSUI Harapan Anda. Dari survey yang dilakukan, data terkumpul dan diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil Uji Validitas diketahui bahwa semua indikator adalah valid. Nilai

korelasi dari masing-masing indikator dengan probabilitas korelasi [sig. (2-tailed)] sebesar 0,000. Sesuai kriteria sebelumnya, maka semua indikator diatas adalah valid, karena nilai probabilitas korelasi [sig.(2-tailed) < dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Dengan demikian masing-masing indikator pada variabel tersebut dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha sebesar 70,9% yang menurut kriteria Nunnally (1994) telah melebihi nilai r tabel atau nilai Cronbach Alpha >0.70. Maka hasil data memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

Tabel.1

Hasil Uji Reliabilitas

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.701	.709	4

Sumber : hasil olahan data SPSS

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Dari olahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 22, regresi linier berganda antaravariabel *visibility*, *acesibility*, dan *responsiveness* untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota

Tegal (Y) dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 0.155 + 0.348 (X_1) + 0.395(X_2) + 0.233(X_3)$$

Tabel 2
Uji koefisien Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.155	.316		.491	.624
Visibility	.348	.050	.397	6.966	.000
Accessibility	.395	.058	.418	6.843	.000
Responsiveness	.233	.055	.252	4.272	.000

a. Dependent Variable: Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Sumber : Olahan Data SPSS

Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Konstanta sebesar 0,155 menyatakan jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal sebesar 0,155.

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel *visibility* (X1) sebesar 0,348 mempunyai arti bahwa jika *visibility* (X1) pada rumah sakit tersebut lebih ditingkatkan, maka rumah sakit tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasiennya.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel *accessibility*(X2) sebesar 0,395 mempunyai arti bahwa jika *accessibility* (X2) pada rumah sakit tersebut lebih ditingkatkan, maka rumah sakit tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasiennya.
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel *responsiveness* (X3) sebesar 0,233 mempunyai arti bahwa jika *responsiveness* (X3) pada rumah sakit tersebut lebih ditingkatkan, maka rumah sakit tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasiennya.

Koefisien Determinasi (R²)

Besarnya prosentase variabel peningkatan kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel bebas (koefisien determinasi) ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square (R²) yaitu sebesar 0,566 menggunakan R² karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari satu, dalam hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit dapat dijelaskan oleh variabel *visibility*, *accessibility*, dan *responsiveness* dengan nilai sebesar 56,6 %, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3.

Koefisien determinasi

Sumber olahan data SPSS

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial dengan Uji-t

Hasil uji persial (uji t) yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 : menguji pengaruh *visibility* terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal menunjukkan hasil bahwa *visibility* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di kota Tegal. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,348 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Hipotesis 2 : menguji pengaruh *accessibility* terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal menunjukkan hasil bahwa *accessibility* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di kota Tegal. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,395 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Hipotesis3 : menguji pengaruh *responsiveness* terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal menunjukkan hasil bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di kota Tegal.

Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,233 dan tingkat signifikansi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.575	.566	.325

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Visibility, Accesibility

b. Dependent Variable: Peningkatan Kepuasan Pelanggan
sebesar $0,00 < 0,05$.

Hasil Uji F (Uji Simultan)

Dari uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) dapat diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 63.676 dengan sig. Sebesar 0.000. Karena probabilitasnya $0.000 < 0.05$, maka model regresi tersebut dapat dikatakan bahwa *visibility*, *accessibility*, dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal. Maka hipotesis yang menyatakan ada pengaruh *visibility*, *accessibility*, dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan pasien diterima.

Tabel 4

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.236	3	6.745	63.676	.000 ^b
Residual	14.936	141	.106		
Total	35.172	144			

a. Dependent Variable: Peningkatan Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Visibility, Accesibility

Sumber : Olahan data SPSS

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel *visibility*, *accesibility*, dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal. Pada pengujian dengan uji t (uji parsial) diketahui bahwa variabel *visibility*, *accesibility* dan *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada rumah sakit di kota Tegal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian bahwa semua variabel yang diteliti yaitu *visibility*, *accesibility*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien rumah sakit di kota Tegal, maka hendaknya pihak rumah sakit di kota Tegal senantiasa meningkatkan variabel-variabel diatas agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

Untuk mengaplikasikan variabel *visibility*, pihak rumah sakit hendaknya meningkatkan beberapa hal ; kualitas petugas *customer service* sehingga keluhan pasien dapat

tertangani secara langsung, menyediakan layanan telepon/call center/contact center sehingga pasien dapat mengetahui informasi tentang praktek dokter, ketersediaan kamar dll , menyediakan website rumah sakit sehingga pasien dapat mengupdate informasi dan menyediakan kotak saran dan kritik sehingga pasien dapat memberikan saran dan kritik secara tertutup.

Sedangkan untuk mengoptimalkan variabel *accesibility*, pihak rumah sakit hendaknya melakukan beberapa hal ; memberikan layanan yang mudah kepada pasien,menangani pasien secara cepat dan tidak birokratis sehingga pasien tidak di ping pong. Adapun untuk mengoptimalkan variabel ,pihak rumah sakit hendaknya melakukan beberapa hal ; karyawan, paramedis dan dokter membantu pasien dengan tanggap dan cekatan, dan pelayanan administrasi yang tidak bertele-tele.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan agar dalam mencari responden lebih banyak lagi dan menambah wilayah geografisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, V.2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi 5. Semarang.
- Hafid, Muh. Anwar.2014 , Jurnal Kesehatan : Volume VII No. 2/2014: Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis

- dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD
Syech Yusuf Kab.Gowa
- Indrawati, Ayu Desi.(2013): Jurnal
Manajemen, Strategi Bisnis, dan
Kewirausahaan Vol. 7, No. 2, Agustus
2013 ; Pengaruh Kepuasan Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan dan
Kepuasan pelanggan pada Rumah sakit
Swasta Di Kota Denpasar.
- Honny Nur Afidah (2013), Keefektifan
Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam
Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit
Umum Haji Surabaya, Kebijakan
Manajemen Publik,ISSN 2303 – 341X,
Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013
- Indriantoro dan Supomo.1999. Metodologi
Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan
Manajemen. Edisi Pertama. BPFE
Yogyakarta.Yogyakarta.
- Irawan, Andri
(2016),<http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>, Volume 5 No 01 Tahun 2016.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong ,2001,
Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid1, Edisi
Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, P.2002, Manajemen Pemasaran :
Jakarta : PT Prenhalindo.
- Marliana,Lina, 2017,Jurnal Administrative
Reform, Vol 5, No 2, Juni 2017
- Nurul Afriani (2012), Analisis Penangan
Keluhan Pelanggan oleh Instalasi
Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum
Fatmawati 2012. Skripsi FKM UI,2012.
- Tjiptono,Fandy (2008) : Strategi Pemasaran ,
Yogyakarta : ANDI
- Utama,Agung.ISSN 1693 — 2102 OPSI, Vol.
1, No. 2, Desember 2003: 96 – 110
:Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas
Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan
Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.